Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

2009–2010

Rapport sur les plans et les priorités

L'Honorable John Baird, C.P., député
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités

Canada

Table des matières

MESSAGE DU PRÉSIDENT 1

SECTION I — SURVOL 3
- 1.1 Raison d'être 5
- 1.2 Information sur l'Office 5
- 1.3 Architecture des activités du programme 8
- 1.4 Profil des dépenses 12
- 1.5 Sommaire de la planification 13
  - 1.5.1 Ressources financières 13
  - 1.5.2 Ressources humaines 13
  - 1.5.3 Lien aux secteurs de résultats du gouvernement du Canada 13
  - 1.5.4 Postes votés et législatifs du budget principal des dépenses 14

SECTION II — ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE 17
- 2.1 Analyse par activité de programme 19
  - 2.1.1 Activité de programme 1 : réglementation économique 19
  - 2.1.2 Activité de programme 2 : arbitrage et règlement extrajudiciaire des différends 26
  - 2.1.3 Activité de programme 3 : services internes 31

SECTION III — RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 33
- 3.1 Liste des tableaux sur les renseignements supplémentaires 35
- 3.2 Autres sujets d'intérêts 35
  - 3.2.1 Rapports annuels 35
  - 3.2.2 Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires 36
  - 3.2.3 Lois et règlements appliqués 37

Message du président

Je suis heureux de vous présenter le Rapport sur les plans et les priorités de 2009–2010 de l'Office des transports du Canada. Ce rapport donne les grandes lignes de notre engagement à offrir des services de qualité supérieure et de la contribution de l'Office aux objectifs du Gouvernement du Canada.

La fin de la période visée par le présent rapport marquera le point médian du tout premier Plan stratégique pluriannuel (2008–2011) de l'Office. Notre Plan stratégique, appuyé d'un Plan d'action détaillé, est axé sur l'assurance du respect de notre mandat, tel qu'établi par la *Loi sur les transports au Canada*, et est conforme à notre mission – contribuer à rendre le réseau de transport concurrentiel, efficace et accessible, grâce au règlement des différends, à la réglementation économique essentielle et à la communication.

L'Office fera également le nécessaire pour défendre l'objectif du Gouvernement du Canada de rendre les institutions fédérales encore plus efficaces. Nous avons élaboré des normes et des cibles de rendement pluriannuelles, ainsi que des plans de mesures d'amélioration pour chaque secteur d'activité et fonction de services ministériels de l'Office. Pour renforcer notre capacité de gérer des charges de travail changeantes et de plus en plus importantes, et pour nous acquitter de nos responsabilités législatives, nous avons également entrepris une restructuration organisationnelle considérable et une nouvelle répartition des ressources. La nouvelle structure a intégré l'ancienne approche modale (aérien, ferroviaire, maritime et transport accessible) dans un nouveau modèle d'exécution des opérations.

Nous cherchons également à réduire les coûts tant de l'Office que des parties aux différends par le biais de modes alternatifs de règlement de différends (MARC), tels que la facilitation et la médiation. Nous continuerons de promouvoir de nombreuses initiatives de gestion des affaires, notamment, des mesures visant à régler les problèmes de recrutement et de maintien en poste du personnel et d'actualisation technologique, élaborées dans le but d'atteindre les objectifs d'améliorer l'utilisation des ressources et la prestation des services à la clientèle.

L'année qui vient de passer a été marquée par nos efforts visant à mettre en place la nouvelle structure organisationnelle, à examiner les principaux procédés opérationnels, à établir des mesures et des cibles du rendement et à élaborer une stratégie de renouvellement des ressources humaines. Je suis convaincu que l'année 2009–2010 sera ponctuée de progrès clairs et mesurables et de résultats en appui à nos engagements envers les objectifs et priorités du Gouvernement et de l'Office.

Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant

SECTION I — SURVOL

1.1 Raison d'être

En tant que tribunal indépendant et quasi judiciaire, l'Office rend des décisions sur une vaste gamme de sujets touchant les modes de transport aérien, ferroviaire et maritime assujettis à la compétence législative du Parlement ainsi que, pour certaines questions relatives à l'accessibilité, le transport extraprovincial par autocar. Une grande partie des activités de l'Office et de sa charge de travail est générée par la demande des usagers et des exploitants du réseau de transport national. L'Office applique la politique de transport entérinée par le Parlement dans la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois. Le processus décisionnel de l'Office, en tant que tribunal, est régi par ses règles générales qui font en sorte que toutes les parties à une plainte ou à une demande reçoivent un traitement juste et équitable.

La mission de l'Office consiste à contribuer à rendre le réseau de transport concurrentiel, efficace et accessible, grâce au règlement des différends, à la réglementation économique essentielle et à la communication, en temps voulu et d'une manière juste et transparente.

1.2 Information sur l'Office

L'Office exerce ses pouvoirs par l'entremise de ses membres nommés par le gouverneur en conseil (GC). Ce dernier peut nommer au plus cinq membres dont un président et premier dirigeant et un vice-président. Le ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités peut également nommer jusqu'à trois membres temporaires.

Le président et premier dirigeant est tenu de rendre des comptes relativement aux trois activités de programme de l'Office. Le vice-président assume le rôle du président et premier dirigeant en l'absence de celui-ci. Tous les membres de l'Office sont responsables des décisions quasi judiciaires qu'ils rendent relativement aux dossiers dont est saisi l'Office.

L'Office s'acquitte des fonctions que lui confère la *Loi sur les transports au Canada* et les dispositions législatives connexes (voir la section 3.2.3 pour une liste des lois et règlements que l'Office applique, en tout ou en partie). Il évolue en outre dans le contexte du très vaste et complexe réseau de transport canadien (pour obtenir des détails, consulter le site Internet de Transports Canada à l'adresse http://www.tc.gc.ca).

L'Office compte parmi les nombreux partenaires qui contribuent à la mise en place d'un réseau de transport où chacun trouve son compte. Il veille à ce que le réseau de transport soit concurrentiel et accessible, et qu'il réponde de manière efficace tant aux besoins des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport qu'à ceux de l'économie canadienne. Voici ses responsabilités :

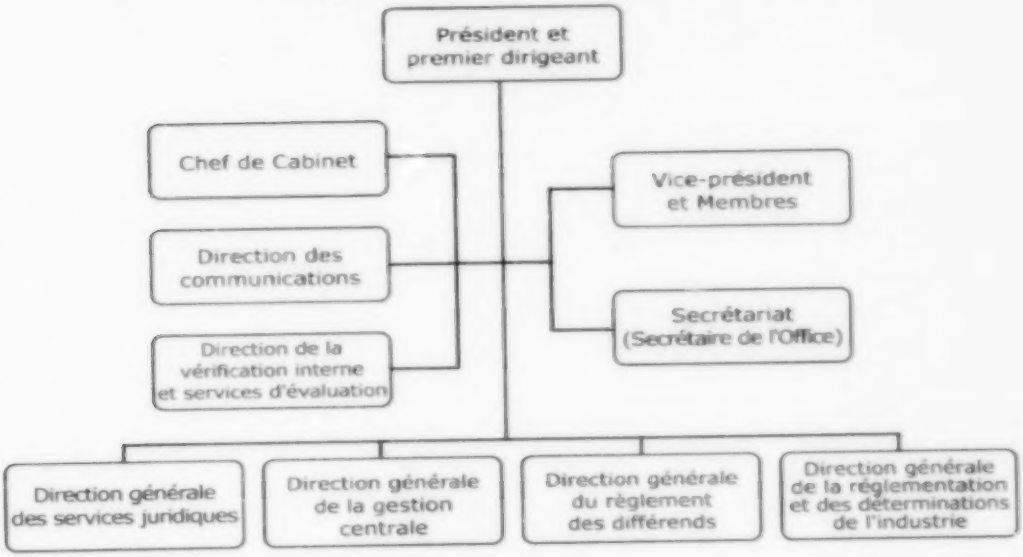
- *Réglementation économique*, pour octroyer des autorisations et des licences, mais aussi prendre des décisions sur un large éventail de questions ayant trait au transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale;

- *Règlement des différends*, afin de régler les plaintes sur les services, les taux, les droits et les frais de transport;

- *Accessibilité*, pour veiller à ce que le réseau de transport national soit accessible pour tous, particulièrement aux personnes ayant une déficience.

La nouvelle structure organisationnelle de l'Office est composée de quatre directions générales : Règlement des différends, Réglementation et déterminations de l'industrie, Services juridiques et Gestion centrale. Leur chef, de même que les directeurs des Communications, de la Vérification interne et des services d'évaluation, et du Secrétariat, relèvent directement du président. La nouvelle structure intègre une approche modale (transport aérien, accessible, ferroviaire et maritime) au sein d'un modèle d'exécution des opérations fonctionnel et permet à l'Office de mieux relever les défis ayant trait à la charge de travail et aux ressources. Elle assure une plus grande souplesse pour mieux répondre aux changements et permettre la réaffectation des ressources là où elles sont nécessaires afin de mieux s'acquitter de la charge de travail grandissante. Elle favorise également un milieu où il fait bon travailler et qui offre de meilleures perspectives de carrière, des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement professionnel, des tâches plus variées et une mobilité interne accrue des employés entre les directions et les directions générales. Enfin, la nouvelle structure permet de répondre aux nouvelles demandes des clients qui découlent des modifications législatives que renferme la *Loi sur les transports au Canada*.

Organigramme de l'OTC



L'Office des transports du Canada gère la réglementation économique des modes fédéraux de transport aérien, ferroviaire et maritime assujettis à la compétence législative du Parlement par l'administration des lois, des règlements, des codes de pratiques volontaire, des programmes d'éducation et de sensibilisation et par le règlement des différends. L'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire et indépendant qui relève du Parlement canadien par l'entremise du ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités.

Toutes les décisions dont l'Office est saisi, qu'elles concernent le transport aérien, ferroviaire ou maritime, ou encore l'accessibilité des transports, sont rendues par des membres de l'Office nommés par le gouverneur en conseil.

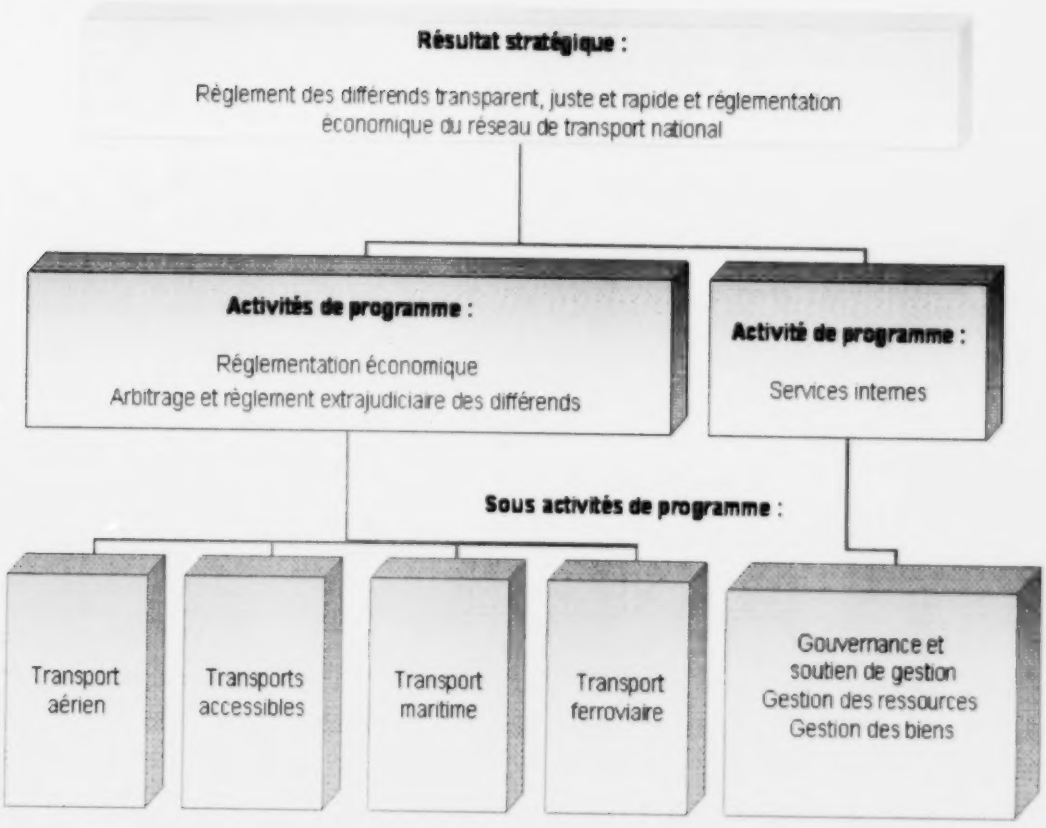
1.3 Architecture des activités du programme

L'architecture des activités du programme (AAP) de l'Office des transports du Canada a un objectif simple. L'Office vise **un résultat stratégique**, soit :

- Le règlement des différends transparent, juste et rapide et la réglementation économique du réseau de transport national.

Ce résultat sera atteint par l'entremise de ces **trois activités de programme :**

Activité de programme	Résultat escompté
Réglementation économique	Les intérêts économiques et autres des usagers du transport, des fournisseurs de services et des autres parties visées sont protégés.
Arbitrage et règlement extrajudiciaire des différends	L'accès à un système spécialisé de résolution de conflits économique, réceptif, juste et rapide qui satisfait aux besoins des usagers, des fournisseurs de services et d'autres parties visées dans le réseau de transport national.
Services internes	Appui aux besoins des programmes et aux autres obligations découlant du mandat de l'Office.


Résultat stratégique :
Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national
Activités de programme :
Réglementation économique
Arbitrage et règlement extrajudiciaire des différends
Activité de programme :
Services internes
Sous activités de programme :
Transport aérien
Transports accessibles
Transport maritime
Transport ferroviaire
Gouvernance et soutien de gestion
Gestion des ressources
Gestion des biens

Intégration de l'Architecture des activités du programme (AAP)

Avec l'aval du Conseil du Trésor, l'Office a modifié son AAP pour 2009–2010, avec les changements ci-après à ses activités de programme :

Activités de programme	
2008–2009	2009–2010
• Réglementation économique du réseau de transport fédéral	• Réglementation économique • Arbitrage et règlement extrajudiciaire des différends • Services internes

L'unique activité de programme a été divisée en trois activités de programme, suivant les changements à la structure organisationnelle de l'Office. L'Office réglemente le réseau de transport national (aérien, ferroviaire et maritime) par l'administration des lois, des règlements, des codes de pratiques volontaires, et des programmes de sensibilisation et d'éducation. Il règle de même les différends entre les utilisateurs, les fournisseurs de services internes et les autres intervenants touchés par le réseau de transport national. En établissant une distinction claire entre les activités, on établit aussi un rapport étroit entre les résultats escomptés, les mesures du rendement, les ressources nécessaires et la façon dont l'Office livre son mandat.

Analyse du risque

L'Office continue d'être aux prises avec des défis fondamentaux liés à la charge de travail émanant des demandes croissantes, de la complexité accrue des cas, d'un budget restreint et des départs imminents à la retraite au cours des trois prochaines années. La nouvelle structure organisationnelle lui permet de relever les défis qui se présentent, car elle accentue l'efficacité des processus de l'Office visant à optimiser et à réaligner les ressources avec les priorités et la charge de travail.

Suivant l'intégration d'une disposition sur ses services de médiation dans la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office a établi un service des MARC et élaboré des lignes directrices pour répartir en deux processus distincts son approche au règlement des différends, où l'un est informel et l'autre est formel. Le document encourage le règlement des différends de façon informelle, notamment la facilitation et la médiation, comme options privilégiées pour régler les différends et les questions avant le recours au processus formel.

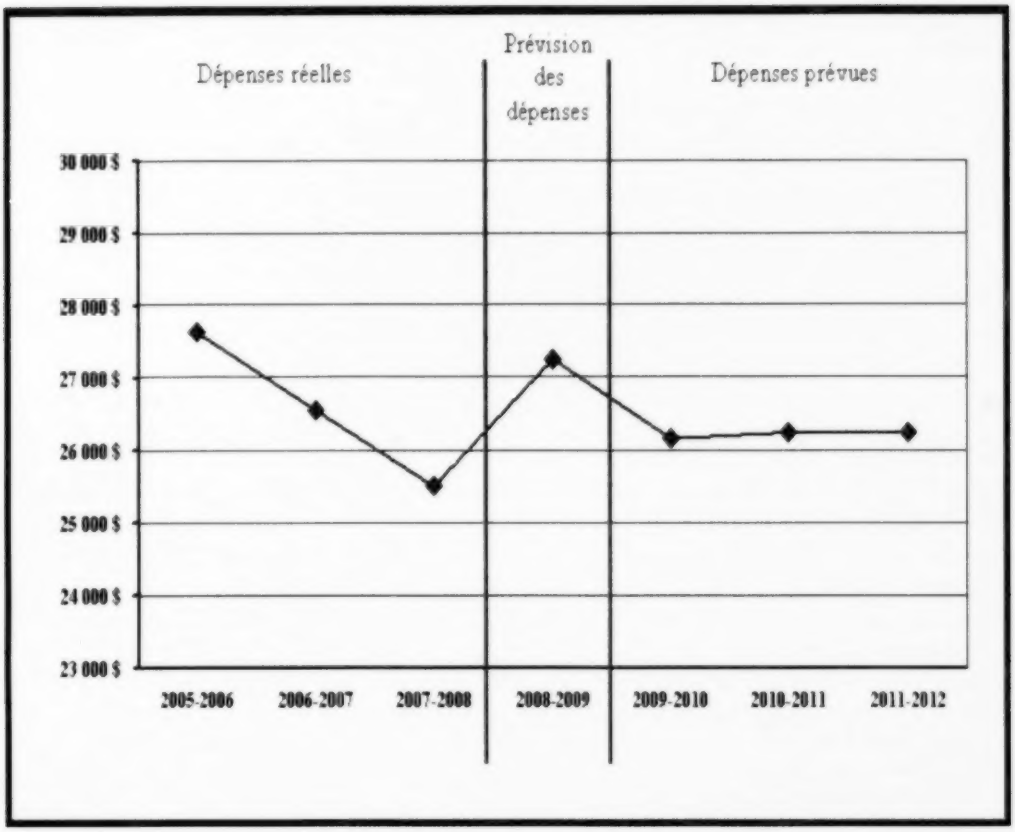
L'Office se veut une organisation innovatrice fondée sur le savoir, lui permettant de relever efficacement les défis d'un milieu changeant, tout en étant plus réceptif aux Canadiens et aux objectifs économiques nationaux. . Les vérifications internes et l'analyse des processus d'affaires assurent des évaluations objectives de la façon dont nos pratiques et nos activités sont conçues, et contribuent directement à la bonne gestion des risques et au bon contrôle des ressources dans le cadre de l'engagement de l'Office à

continuellement améliorer sa planification et ses activités. L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. L'Office collabore étroitement avec les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport au Canada et avec ceux de l'extérieur du pays qu'ils touchent directement. L'Office aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs aériens, municipalités et autres parties à bien comprendre non seulement leurs droits et leurs obligations, mais aussi les rôles et les responsabilités de l'Office. Il mène des consultations aussi vastes que possible sur des questions portant sur l'application de son mandat législatif. En restant ouvert et à l'écoute de toutes les parties concernées, l'Office s'assure de rendre des décisions éclairées et judicieuses.

L'Office contribue à l'amélioration de l'accès au réseau de transport fédéral pour tous les Canadiens. Le vieillissement de la population du Canada influant directement sur l'incidence des déficiences, la demande de transports accessibles augmentera d'autant plus. La *Loi sur les transports au Canada* prévoit un rôle pour l'Office à l'égard de l'accessibilité au réseau de transport national. L'Office vise à faire en sorte que le réseau de transport est accessible et exempt d'obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes, y compris des personnes ayant une déficience.

L'Office continuera de renforcer ses liens avec divers partenaires co-exécutants en faisant fructifier ses relations de travail avec Transports Canada, Affaires étrangères et Commerce international Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada, la Commission canadienne des droits de la personne, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, ainsi qu'avec plusieurs gouvernements provinciaux. Visitez le site Internet de l'Office à http://www.otc.gc.ca/about-nous/partners_f.html pour obtenir plus de renseignements sur ces diverses relations.

1.4 Profil des dépenses



Les dépenses réelles sont passées de 27,6 millions $ en 2005–2006 à 25,5 millions $ en 2007–2008. En voici l'explication :

- l'élimination du financement du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien se chiffrant à 2,6 millions $, échelonnée sur trois ans à partir de 2005–2006;
- il y a eu en 2006–2007 un examen interne approfondi visant à améliorer la gestion de notre travail et de la charge de travail et à rendre plus rapidement les décisions. Ce processus a entraîné la mise en place d'une nouvelle structure organisationnelle et une réaffectation des ressources. La capacité de l'Office de recruter des comptables, des analystes financiers et des économistes a été limitée par la disponibilité réduite de ces groupes professionnels.

Les dépenses prévues en 2008–2009 sont plus élevées de 1,8 million $ par rapport aux dépenses réelles effectuées en 2007–2008, en raison du report prospectif de 1,1 million $ de 2007–2008, et du montant de 0,6 million $ pour les coûts liés à la mise en œuvre de la nouvelle structure organisationnelle.

Les dépenses prévues pour 2009–2010 et les années subséquentes sont plus basses que celles de 2008–2009 de 1,1 million $, car elles ne tiennent pas compte du report maximum de l'Office qui est inclus dans le montant de 2008–2009.

1.5 Sommaire de la planification

1.5.1 **Ressources financières** (en milliers de dollars)

2009–2010	2010–2011	2011–2012
26 152	26 151	26 151

1.5.2 **Ressources humaines** (équivalents temps plein)

2009–2010	2010–2011	2011–2012
252	252	252

1.5.3 Lien aux secteurs de résultats du gouvernement du Canada

Le résultat stratégique de l'Office et ses activités de programme sont directement alignés sur le résultat plus global du gouvernement du Canada : « Un marché équitable et sécurisé ». Les programmes que l'Office administre en vertu de la législation lui permettent de régler les questions d'ordre économique, d'éliminer les obstacles aux transports et de protéger les droits des consommateurs, des transporteurs et d'autres parties. Ces programmes permettent également d'améliorer de façon générale la qualité de vie au Canada, car tous les Canadiens tirent profit du maintien d'un réseau de transport efficace et accessible.

Résultat stratégique : Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national					
Activité de programme	**Prévision des dépenses 2008–2009**	**Dépenses prévues**			**Harmonisation avec le secteur de résultats du gouvernement du Canada**
		2009–2010	**2010–2011**	**2011–2012**	
Réglementation économique	11 993	11 902	11 942	11 942	Un marché équitable et sécurisé
Arbitrage et règlement extrajudiciaire des différends	7 132	6 584	6 564	6 564	
Services internes	8 100	7 666	7 645	7 645	
Total des dépenses prévues	**27 255**	**26 152**	**26 151**	**26 151**	

1.5.4 Postes votés et législatifs du budget principal des dépenses

(En milliers de dollars)			
Poste voté ou législatif	Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif	**Budget principal 2009–2010**	Budget principal 2008–2009
25	Dépenses du programme	**22 933**	22 611
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**3 219**	3 444
	Total pour l'Office	**26 152**	26 055

Contribution des priorités au résultat stratégique

Le Plan stratégique de l'Office se fonde sur un objectif global visant à préserver et à rehausser sa réputation de longue date en tant que tribunal de premier ordre au Canada, où l'Office s'est engagé à établir et à appliquer de hautes normes de rendement. L'Office se concentrera notamment sur les cinq priorités organisationnelles suivantes :

1. Efficacité du règlement des différends et de la réglementation économique

   L'Office entre rapidement en action afin de cerner les enjeux, de dégager les intérêts et de réunir les parties en litige. Grâce à des mécanismes collaboratifs, il

obtient rapidement des résultats efficaces, à moindres coûts, mais aussi un meilleur taux de satisfaction et un meilleur engagement à mettre en œuvre les solutions proposées. Pour résoudre les différends, l'Office incite les parties à opter, dans la mesure du possible, pour des solutions volontaires et informelles, des modes plus efficaces de résolution des conflits. Les cas soumis à l'Office sont traités au moyen d'un processus impartial, transparent, rapide et équitable. Dans sa politique sur les transports, le gouvernement du Canada encourage le marché à s'autoréglementer dans un contexte concurrentiel, mais il reconnaît que la réglementation est nécessaire lorsque les parties ne se livrent pas une concurrence efficace. L'Office a pour mandat d'appliquer les dispositions réglementaires économiques des diverses lois du Parlement touchant tous les modes de transport de compétence fédérale. Il rend notamment des décisions et des déterminations administratives, dont un grand nombre sont complexes et souvent uniques, afin de réglementer efficacement le réseau de transport national.

2. L'accent sur les gens

Les employés constituent ce que l'Office a de plus précieux. L'Office s'efforce de créer un milieu de travail qui favorise l'innovation et la créativité, et crée des occasions de perfectionnement, afin d'attirer et de retenir des personnes hautement compétentes et d'être reconnu comme un employeur de choix. L'accent est porté sur le recrutement, le maintien en poste et le perfectionnement d'employés aptes, compétents et à haut rendement.

3. Resserrement des relations internes et externes

Afin d'établir des relations productives et mutuellement avantageuses avec ses clients, ses intervenants et ses employés, l'Office reconnaît le besoin de s'engager à transmettre des communications claires et en temps voulu. Il a adopté une approche coordonnée et conçue pour mieux comprendre les enjeux et les défis auxquels font face ses employés, ses clients et ses fournisseurs de services de transport.

4. Transports accessibles

L'Office a recours à une variété de mécanismes pour améliorer l'accessibilité du réseau de transport national pour les personnes ayant une déficience. Il essaie de régler les préoccupations avant qu'elles ne deviennent des problèmes en répondant aux demandes de renseignements préalables des voyageurs et en faisant connaître à toutes les parties leurs droits et responsabilités en matière d'accessibilité du réseau de transport national. Il élabore et fait la promotion des règlements, des codes de pratiques et des normes qui offrent des solutions pratiques, fonctionnelles et axées sur les activités. Lorsqu'il y a des différends, l'Office entreprend de les régler rapidement, encourageant si possible la collaboration.

5. Appui et écoute active de l'organisation

Grâce à un modèle de gouvernance solide, à des principes de gestion efficaces et à des processus judicieux, l'Office est une organisation novatrice, axée sur l'avenir et gérée avec efficacité qui anticipe et réagit tout aussi efficacement au changement.

Le Plan stratégique 2008–2011 de l'Office est examiné et mis à jour tous les ans. Au titre de la planification et des prévisions, nous prévoyons que les priorités stratégiques et les mesures de suivi connexes qui n'entrent pas dans le facteur temps de l'actuel plan stratégique ne seront pas tellement différentes. C'est pourquoi les ressources nécessaires resteront stables. Le processus visant à établir les nouvelles priorités stratégiques et les mesures de suivi pour 2011–2014 sera initié en 2010.

SECTION II — ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

2.1 Analyse par activité de programme

Indicateurs du rendement du résultat stratégique de l'Office

Résultat stratégique : Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national.

Indicateurs du rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif
Commentaires des utilisateurs, des fournisseurs de services internes et des autres intervenants au sein du réseau de transport national au sujet de la transparence, de l'équité et de l'efficacité du processus décisionnel	Tenue des enquêtes de référence et établissement des objectifs Tenue de l'enquête subséquente	2009–2010 2010–2011
Pourcentage de décisions discrétionnaires renversées par la Cour d'appel fédérale sur la base de l'équité procédurale	0 %	En cours
Pourcentage de cas résolus à l'intérieur du délai prescrit	**Différends résolus de façon formelle** : 65 % des cas résolus en moins de 120 jours **Déterminations** : 95 % des déterminations délivrées en moins de 120 jours **Licences** : 85 % des licences délivrées en moins de 14 jours **Permis d'affrètement** : 92 % des permis délivrés en moins de 30 jours **Médiation** : 100 % des cas résolus en moins de 30 jours (sans demande de prolongation)	April 2011 En cours

2.1.1 Activité de programme 1 : réglementation économique

Description

Les responsables de cette activité de programme sont chargés de réglementer, dans son aspect économique, le réseau de transport national. Ils traitent d'une vaste gamme de questions touchant les modes de transport aérien, ferroviaire et maritime assujettis à la compétence du Parlement ainsi que, pour certaines questions relatives à l'accessibilité, au transport extraprovincial par autocar. Le programme tire ses pouvoirs de la *Loi sur les*

transports au Canada, mais aussi d'autres lois et règlements que son mandat le charge d'appliquer.

Le rôle du programme peut être mieux illustré dans un spectre continu dans lequel les politiques de transport émanant des instances législatives et exécutives du gouvernement du Canada sont appliquées de manière impartiale et équitable par le personnel de l'Office en tant que tribunal quasi judiciaire.

Organisme responsable	Parlement, gouvernement, ministre	Office	Office	Office
Instrument	Lois, directives, politiques, règlements	Règlements, codes de pratiques et lignes directrices	Décisions, arrêtés, jugements	Avertissements, sanctions administratives
Fonction	Établissement de politique	Réglementation	Déterminations	Application de la loi

Le programme compte deux fonctions principales :

- **déterminations de l'industrie** : rendre des décisions ou être l'autorité compétente pour des demandes ou cas particuliers, conformément aux exigences législatives et réglementaires applicables;
- **réglementation de l'industrie** : élaborer et mettre en œuvre des règlements, des documents d'orientation et des codes de pratiques en vue d'appliquer les politiques de transport et de clarifier les attentes de l'Office à l'intention des participants de l'industrie, et asseoir une base de procédures efficaces pour rendre des décisions particulières.

Les déterminations de l'industrie constituent la fonction opérationnelle centrale et dépendent beaucoup de l'assise établie par la réglementation de l'industrie. Le programme de réglementation économique prévoit également une division chargée d'appliquer les diverses dispositions pour veiller à ce que les participants de l'industrie respectent les lois et les règlements qu'applique l'Office et les décisions qu'il rend.

La portée des responsabilités du programme de réglementation économique est vaste et variée. Dans le contexte d'un cadre sur la politique des transports favorisant la concurrence, les responsabilités s'étendent jusqu'aux aspects ciblés ci-après du réseau de transport national :

- **Entrée sur le marché** – par les mesures ci-dessous, voir à ce que ceux qui tentent d'intégrer le marché des transports canadien répondent aux exigences fondamentales de la politique publique :

    - délivrer des licences à des transporteurs aériens canadiens et étrangers, et leur fournir les pouvoirs et exemptions spéciaux (locations avec équipage, octroi d'un droit extrabilatéral, etc.);

- soutenir la négociation des accords de services aériens internationaux pour fournir aux transporteurs aériens des occasions commerciales accrues et stimuler l'amélioration des services aériens;
- délivrer des certificats d'aptitude aux compagnies de chemin de fer fédérales pour faire en sorte qu'elles détiennent une assurance responsabilité civile suffisante;
- déterminer si des navires canadiens sont disponibles et adéquats pour fournir des services commerciaux proposés par des navires étrangers dans les eaux canadiennes.

- **Orientation des marchés** - par les mesures ci-dessous, protéger les intérêts des expéditeurs, des voyageurs, des personnes ayant une déficience et d'autres parties :

  - déterminer le montant maximum de revenu que les compagnies de chemin de fer Canadien National et Canadien Pacifique peuvent gagner pour le mouvement du grain de l'Ouest;
  - encadrer un réseau de transport national libre d'obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience, notamment par la promulgation de règlements, de codes de pratiques et d'autres normes, par l'éducation, la sensibilisation et l'évaluation de la conformité de l'industrie.
  - établir les règles comptables, les taux de dépréciation, et les taux du rendement du capital pour certains chemins de fer fédéraux, pour aider l'Office à fournir aux expéditeurs et aux fournisseurs de services de transport public certains recours qui favorisent la concurrence;
  - déterminer si les conditions de transport aérien sont claires, justes et raisonnables;
  - approuver le système de protection des paiements anticipés versés aux transporteurs aériens pour protéger les clients qui prennent des vols nolisés.

- **Sortie de marché** – par les mesures ci-dessous, déterminer les conditions selon lesquelles les transporteurs peuvent ou doivent sortir de certains marchés :

  - suspendre et annuler des licences de transporteurs aériens lorsque les principales exigences de politique publique ne sont plus satisfaites (y compris l'assurance et le permis d'exploitation aérienne);
  - approuver les avis d'interruption de service des transporteurs aériens;
  - calculer la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer pour faciliter le transfert pour des usages ferroviaires ou non ferroviaires.

Les demandes reçues dans le cadre de ce programme varient grandement quant à leur niveau de complexité et à leur volume, depuis les avis de vol d'affrètement réguliers et volumineux, jusqu'aux décisions très complexes et importantes, bien que peu nombreuses, sur le régime des plafonds du revenu. Contrairement au programme d'arbitrage et au règlement extrajudiciaire des différends, la grande majorité des

demandes ne touchent qu'une partie, qui demande à l'Office une autorisation ou encore une détermination.

Le Plan stratégique de l'Office jette les bases et le contexte du plan d'action pour le programme de réglementation économique, qui contribue directement et concrètement à l'atteinte de certains des objectifs les plus axés sur les opérations, notamment :

- délivrer en temps voulu des autorisations réglementaires demandées par les fournisseurs de services de transport;
- surveiller l'application des codes de pratiques et de la réglementation en matière d'accessibilité;
- documenter, examiner et harmoniser les processus partout au sein de l'Office;
- faire preuve d'engagement envers l'amélioration des processus courants;
- favoriser l'atteinte des priorités de tout l'Office.

Résultats escomptés

Les demandes pour le programme sont générées par les exigences législatives et réglementaires, qui doivent être appliquées dans le contexte d'une industrie en constante évolution. Les ressources du programme, qui devraient rester relativement stables au cours des trois prochaines années, seront déployées de façon à ce que les responsables du programme puissent s'acquitter de leurs responsabilités et atteindre les résultats escomptés suivants :

Activité de programme : réglementation économique					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2009–2010		2010–2011		2011–2012	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
119	11 902	119	11 942	119	11 942

Résultats escomptés	Indicateurs du rendement	Objectifs	Date
Autorisations réglementaires nécessaires pour exploiter des services aériens publics accordées en temps voulu dès que les exigences réglementaires sont satisfaites	Pourcentage de permis d'affrètement accordés en moins de 30 jours	92 %	En cours
Autorisations réglementaires nécessaires pour exploiter des services aériens publics accordées en temps voulu dès que les exigences réglementaires sont satisfaites	Pourcentage de permis d'affrètement accordés en moins de 14 jours	85 %	Avril 2011

Conformité à la *Loi sur les transports au Canada* et à ses règlements d'application	Pourcentage de conformité aux exigences d'être titulaire d'une licence valide, d'avoir une assurance et de détenir un permis d'exploitation aérienne, tel que déterminé lors des inspections	100 %	En cours
Conformité à la *Loi sur les transports au Canada* et à ses règlements d'application	Pourcentage de conformité aux exigences de la Loi et des règlements, autres que celles sur la licence valide, l'assurance et le permis d'exploitation aérienne, tel que déterminé lors des inspections	85 %	En cours
Surveillance accrue de la réglementation et des codes de pratiques sur l'accessibilité et conformité à ceux-ci	Niveau de conformité avec les dispositions en matière d'accessibilité	Élaboration de nouveaux outils et de méthodes de surveillance et de conformité Surveillance et établissement des échéanciers Évaluation et rapport sur la conformité	Avril 2009 Avril 2010 Avril 2011
L'Office protège efficacement les intérêts des exploitants de navires immatriculés au Canada et autorise l'accès à des navires étrangers lorsque aucun navire immatriculé au Canada n'est disponible	Pourcentage des demandes traitées avant l'échéancier précisé	95 % avant la date de début lorsque aucune offre n'est faite 80 % délivrées en moins de 90 jours lorsqu'une offre est faite	En cours Avril 2011
Atténuation des incidences environnementales, économiques et sociales de projets de construction ferroviaire, des lignes de chemin de fer et des gares de triage	Pourcentage de conformité avec les conditions d'atténuation prescrites tel que déterminé lors du suivi	100 %	En cours

Autorisations réglementaires nécessaires pour exploiter des services ferroviaires accordées en temps voulu dès que les exigences réglementaires sont satisfaites	Pourcentage des déterminations délivrées avant la date d'échéance prévue de 120 jours	95 %	Avril 2011

Objectifs et plan d'action

Pour que l'Office continue de s'acquitter de son rôle en tant que tribunal de premier ordre du gouvernement du Canada, les responsables de cette activité de programme doivent exceller lorsqu'ils font des déterminations et appliquent les règlements. Il leur faut donc centrer leur attention sur les deux objectifs suivants :

- gérer la charge de travail en temps voulu et de manière efficace, judicieuse et adaptée;
- voir à ce que les cadres réglementaires de l'Office restent à jour, et soient pertinents et clairs;

Voici les mesures proposées pour donner suite à ces deux objectifs.

Gérer la charge de travail en temps voulu et de manière efficace, judicieuse et adaptée

L'Office est un tribunal expert qui rend en temps voulu des décisions impartiales, judicieuses et de manière efficace qui cadrent avec les politiques, règlements et lois sur le transport au niveau fédéral. Un processus décisionnel judicieux constitue le premier facteur à prendre en considération dans toutes les audiences que l'Office gère et il reste le point de mire permanent, au moyen des actions suivantes :

- évaluer les facteurs pertinents à prendre en considération;
- déterminer les meilleures mesures à prendre pour régler les questions de procédure et les questions de fond;
- rendre des décisions impartiales qui sont clairement présentées, particulièrement lorsque des décisions risquent de susciter de la controverse ou d'établir de nouveaux précédents;
- respecter les règles d'équité et de justice naturelle en tout temps.

L'Office se concentre particulièrement à rendre des décisions efficaces et en temps voulu. La plupart des décisions de l'Office sont assujetties à des échéanciers prescrits par la loi. Il est donc primordial que toutes les parties soient vigilantes et attentives pour voir à ce que les décisions soient rendues dans les délais impartis et répondent aux besoins des utilisateurs.

L'Office reconnaît que ses décisions ont une incidence immédiate et directe sur le secteur des transports. L'industrie est plus réceptive lorsqu'elle sait ce qu'elle peut et ne peut pas faire, et l'Office peut l'y aider en adoptant des normes de service plus rigoureuses. Pour

ce faire, les procédures seront examinées pour établir des délais d'exécution optimaux, et les mesures du rendement seront surveillées pour faire en sorte que les échéanciers de prestation des services soient respectés.

Plan d'action :
Afin de gérer correctement la charge de travail du programme en temps voulu et de manière efficace, judicieuse et adaptée, voici les actions à entreprendre :

- d'ici 2009–2010, si possible, examiner et simplifier le processus pour les décisions quasi judiciaires qui sont plus régulières ou de nature plus administrative;
- établir un plan triennal pour documenter et simplifier l'approche ou les procédures afin de gérer la charge de travail dans chaque secteur d'activités principal, y compris la documentation nécessaire pour soutenir efficacement le processus décisionnel et réaliser des progrès mesurables dans les secteurs prioritaires;
- automatiser la production des documents réguliers et de procédures au moyen de l'outil interne de gestion des cas de l'Office (AppInfo);
- continuer de surveiller les mesures du rendement et d'améliorer les outils de gestion du rendement, en comblant les lacunes au niveau du rendement et en ajustant les objectifs en conséquence.

Voir à ce que les cadres réglementaires de l'Office restent à jour, pertinents et clairs

Les règlements sont des instruments clés de politique publique – ils traduisent les volontés du gouvernement et reflètent l'intérêt public. Les règlements appliqués dans le cadre de cette activité servent de fondement aux déterminations qui ont une incidence sur le travail de l'Office et le comportement de l'industrie. Les règlements désuets peuvent avoir une influence négative sur l'Office, mais aussi sur l'industrie qu'il réglemente.

Les lignes directrices et les codes de pratiques sont d'autres instruments qui peuvent servir à mettre des politiques en application. De bons documents d'orientation et codes de pratiques facilitent le traitement en temps voulu des demandes, de manière uniforme et transparente, car ils servent à informer les participants de l'industrie et les intervenants de ce qu'on attend d'eux.

Plan d'action :
L'Office prévoit examiner et mettre à jour, au besoin, les règlements, les codes de pratiques et lignes directrices actuels au cours des prochaines années afin qu'ils restent actuels, pertinents et clairs. On portera une attention immédiate aux initiatives suivantes :

Règlements

- mettre à jour le *Règlement sur les transports aériens* pour qu'il cadre avec l'actuel cadre législatif et les politiques d'affrètement, et commencer à songer à des améliorations;

- commencer l'examen du *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires* afin de le mettre à jour;
- mettre en œuvre la phase 2 du projet de classification uniforme des comptes afin que l'industrie migre vers les Normes internationales d'information financière (IFRS);
- rajuster les priorités à la lumière des priorités établies du gouvernement pour élaborer la réglementation.

Codes de pratiques

- élaborer et mettre en œuvre de nouvelles méthodes et de nouveaux outils de surveillance de la conformité aux règlements et aux codes de pratiques en matière d'accessibilité, qui jetteront les bases pour surveiller les activités, fixer des objectifs, réaliser des évaluations et rédiger des rapports de conformité.

Documents d'orientation

- élaborer des documents d'orientation afin que les fournisseurs de service respectent les dispositions dans le code de pratiques sur l'accessibilité des aéronefs, concernant les indicateurs tactiles de rangée et les espaces pour des animaux aidants;
- finaliser le document d'orientation en langage clair sur les tarifs des transporteurs aériens, et commencer à le mettre en œuvre afin de rendre les tarifs clairs et simples et faire en sorte qu'ils répondent aux besoins des transporteurs, des usagers et de l'autorité de réglementation;
- mettre à jour les documents d'orientation sur les permis d'exploitation aérienne et d'affrètement;
- mettre à jour le document d'orientation sur la détermination de la valeur nette de récupération;
- publier des clarifications/modifications aux lignes directrices sur le cabotage.

2.1.2 Activité de programme 2 : arbitrage et règlement extrajudiciaire des différends

Description

L'Office est l'instance compétente chargée de régler les questions affectant les modes de transport aérien, ferroviaire et maritime assujettis à la compétence du Parlement, mais également celles touchant l'accessibilité du réseau pour les personnes ayant une déficience.

Ceux qui demandent de l'aide auprès de l'Office comptent parmi les usagers du réseau, comme les passagers et les expéditeurs, les fournisseurs de services de transport, les municipalités, les administrations routières, les propriétaires fonciers et autres parties touchées. Les demandes portent sur une grande variété de questions. Certaines s'avèrent

relativement simples et sont rapidement classées, tandis que d'autres peuvent être extrêmement complexes et prendre des mois, voire des années, avant d'être réglées. L'Office oriente ses actions au moyen de lois et de règlements. Dans tous les cas, l'Office s'efforce de rendre des décisions équilibrées et justes qui cadrent avec les précédents qu'il a établis et respectent les décisions des cours supérieures.

Voici certaines des questions qu'a réglées l'Office :

Transport aérien

- plaintes concernant les dispositions sur les tarifs des transporteurs aériens (particulièrement les conditions de transport), et sur les prix qu'appliquent les transporteurs sur des routes non concurrentielles au Canada, afin de s'assurer que les transporteurs aériens qui détiennent un permis d'exploitation canadien répondent aux exigences législatives en vigueur, afin de protéger les Canadiens;
- appels des redevances de navigation aérienne, nouvelles ou révisées, imposées par NAV CANADA pour voir à ce que les principes servant à les fixer soient conformes aux dispositions législatives applicables.

Transport ferroviaire

- différends entre des expéditeurs et des transporteurs ferroviaires sur diverses questions, pour voir à ce que les expéditeurs aient un accès concurrentiel à plus d'un transporteur ferroviaire, un niveau de service adéquat et des taux raisonnables;
- différends entre des compagnies ferroviaires et des municipalités, des administrations routières, des propriétaires fonciers et autres concernant des questions de franchissement et d'infrastructure ferroviaire, pour établir un équilibre entre les parties et faire en sorte que le bruit et les vibrations causés par les chemins de fer soient raisonnables;
- évaluations des incidences environnementales, opérationnelles, sociales et d'autres natures des projets de construction ferroviaire, et ordonnances de mesures correctives, au besoin, afin que soient prises en compte les exigences de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* et les intérêts des localités touchées par les lignes proposées;
- plaintes de fournisseurs de services ferroviaires voyageurs concernant des différends avec des compagnies de chemin de fer affectant l'utilisation d'un chemin de fer, du terrain, du matériel, des installations et des services afin de déterminer les montants appropriés à payer.

Transport maritime

- oppositions aux droits de pilotage proposés pour déterminer si l'administration de pilotage a fixé ses frais de manière à pouvoir continuer ses opérations en restant financièrement autonome, et si les frais d'utilisateur proposés sont justes, raisonnables et dans l'intérêt du public;
- plaintes concernant les frais d'utilisateur imposés par les administrations portuaires canadiennes et la Corporation de gestion de la Voie maritime

du Saint-Laurent, et détermination à savoir s'ils sont injustement discriminatoires;
- plaintes sur les accords des conférences maritimes ou encore les mesures prises par un membre d'un cartel de lignes maritimes qui réduisent de façon substantielle la concurrence et provoquent une hausse déraisonnable des prix ou une réduction des services.

Transports accessibles
- plaintes concernant l'accessibilité de tous les modes de transport du réseau de transport national pour voir à l'enlèvement de tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

L'Office règle les différends par diverses méthodes, soit la facilitation informelle, la médiation par des médiateurs nommés par lui, le processus d'arbitrage, ou encore le processus formel de règlement.

Activité de programme : règlement des différends					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2009–2010		2010–2011		2011–2012	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
62	6 584	62	6 564	62	6 564

Résultats escomptés	Indicateurs du rendement	Objectifs	Date
L'Office règle de manière efficace les plaintes sur les services aériens, appréciant les preuves soumises par les parties.	Pourcentage des différends réglés par le processus formel en moins de 120 jours	70 %	Avril 2011
L'Office règle de manière efficace les plaintes sur les obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience, soupesant les intérêts de ces dernières et ceux de l'industrie, en évaluant si l'obstacle est abusif.	Pourcentage des différends réglés par le processus formel en moins de 120 jours	50 %	Avril 2011

L'Office règle de manière efficace les différends en déterminant si les droits de pilotage sont dans l'intérêt public et si les frais portuaires et les péages de la voie maritime ne sont pas injustement discriminatoires.	Pourcentage des différends réglés par le processus formel en moins de 120 jours	70 %	En cours
L'Office règle de manière efficace les différends entre les expéditeurs, les agriculteurs, les propriétaires fonciers, les administrations routières, les compagnies de services publics, tous les ordres de gouvernement et les compagnies de chemin de fer.	Pourcentage des différends réglés par le processus formel en moins de 120 jours	75 %	Avril 2011

Résultats escomptés

Le fait de régler, en temps voulu, les différends de manière juste et transparente aide à ce que le réseau de transport soit concurrentiel, efficace et accessible et que les besoins des usagers, des fournisseurs de services et des autres parties touchées soient satisfaits. Pour éviter des conflits ou encore régler les questions, l'Office encourage les parties à conjuguer leurs efforts. Les processus volontaires et informels sont généralement plus rapides, plus efficaces et moins coûteux que les processus formels, alors l'Office continuera de régler les différends au moyen de modes alternatifs de résolution des conflits. Il se concentrera également à régler encore plus rapidement les différends formels par son processus formel de règlement.

Il est difficile de prévoir la nature et le nombre de plaintes portées à l'Office, mais on s'attend toutefois à ce que le nombre augmente, surtout avec ses responsabilités additionnelles, comme les nouvelles dispositions de la Loi qui accordent aux expéditeurs davantage de recours pour obtenir des services adéquats et concurrentiels, ainsi que le mandat de l'Office, qui l'oblige à entendre les plaintes sur le bruit et les vibrations ferroviaires. Par ailleurs, les cas qui ne peuvent être réglés par des processus informels et volontaires tendent à être litigieux et complexes, et souvent les parties y introduisent des procédures judiciaires, qui peuvent prolonger de beaucoup la démarche. Ces cas peuvent également soulever des questions systémiques plus vastes qui pourraient donner lieu à des audiences publiques. On s'attend également à ce que certaines nouvelles responsabilités législatives soient mises à l'essai par les parties, entraînant des précédents qui doivent être considérés avec minutie.

Objectifs et plan d'action

L'Office travaillera à l'atteinte des objectifs de rendement qu'il s'est fixés, en poursuivant les activités suivantes :

- promouvoir le recours à des processus de règlement informels;
- examiner ses processus et procédures informels et formels;
- réaffecter les ressources à mesure des changements à la charge de travail dans les différents modes de transport;
- surveiller le rendement au moyen de son système de suivi des cas;
- apporter les modifications et effectuer les rajustements nécessaires.

Plan d'action :
L'Office se concentrera également sur les initiatives suivantes :

- former un comité consultatif technique pour fournir une expertise et des conseils sur les pratiques exemplaires d'application générale liées aux questions de bruit et de vibrations ferroviaires. L'Office s'attend à ce que le Comité et les *Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires* que l'Office a publiées vers la fin de 2008, l'aident grandement à réaliser son nouveau mandat.
- s'occuper des quelques cas sur les allergies dont il est saisi; il entend rendre des décisions à savoir si les demandeurs sont des personnes ayant une déficience au sens de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*, s'ils ont fait face à des obstacles à leurs possibilités de déplacement et, le cas échéant, si les obstacles sont abusifs.
- élaborer d'autres documents de communications qui expliquent son processus de traitement des plaintes en matière d'accessibilité qui devraient aider les parties dans ce type de différends en matière de transport.

Au cours des prochaines années, l'Office pourrait également recevoir des plaintes de fournisseurs de services ferroviaires voyageurs qui n'arrivent pas à négocier des accords avec des compagnies de chemin de fer à propos de l'usage de la propriété ferroviaire. L'Office pourrait fixer le montant à payer à la compagnie de chemin de fer pour l'utilisation de son chemin de fer, de son terrain, de son matériel, de ses installations ou encore de ses services. Il s'agit pour lui d'un nouveau mandat et il doit considérer de nombreux facteurs dans le calcul du montant à payer. Ces types de cas seront complexes, nécessiteront d'importantes ressources et auront des répercussions significatives sur les fournisseurs de services de transport ferroviaire et de transport public.

2.1.3 Activité de programme 3 : services internes

Activité de programme : services internes					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2009–2010		2010–2011		2011–2012	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
71	7 666	71	7 645	71	7 645

Description

Les services internes permettent de répondre aux besoins du programme et à d'autres obligations générales de l'Office. Ils s'appliquent à l'ensemble de l'Office et facilitent la réalisation de ses plans et priorités, mais ne sont pas propres à un programme en particulier. Voici, entre autres, ce qu'ils comprennent : services de gestion et de surveillance, services de communications, services juridiques, gestion des ressources humaines, gestion financière, gestion de l'information, gestion de la technologie de l'information, services immobiliers, services du matériel, services des acquisitions, services de voyage et autres services administratifs.

Objectifs et plan d'action

L'une des principales priorités énoncées dans le Plan stratégique de l'Office est le volet sur les « gens », dont voici les objectifs :

- attirer et conserver un effectif diversifié composé d'employés hautement compétents et motivés;
- voir à ce que la mémoire collective et l'expertise soient préservées au sein de l'Office;
- favoriser un milieu de travail dynamique et créatif;
- perfectionner davantage les employés.

Par ailleurs, l'Office a instauré un cadre complet et intégré de planification des ressources humaines qui porte essentiellement sur les priorités de l'organisation en matière de gestion des ressources humaines et traduit une philosophie de dotation et de recrutement stratégiques. En marge de ce cadre, il met en œuvre un plan stratégique triennal des ressources humaines, dont un plan de relève.

La Direction des ressources humaines est un partenaire clé qui aide l'Office à atteindre ses objectifs liés à la priorité axée sur les gens. Pour s'acquitter efficacement de son rôle, la Direction a recensé les initiatives ci-après qu'elle veut mettre en œuvre d'ici 2011 :

- continuer la mise en œuvre des activités indiquées dans le plan stratégique des ressources humaines et faire chaque année des examens et des mises à jour pour que le plan réponde toujours aux besoins stratégiques de l'Office en matière de ressources humaines;
- établir et mettre en œuvre un cadre de gestion et de transfert des connaissances pour que l'Office permette aux employés de se perfectionner davantage et afin de préserver la mémoire collective et l'expertise;
- mettre à jour les profils de compétences des employés de l'Office pour créer des outils de dotation, d'apprentissage et de perfectionnement professionnel pour les gestionnaires et les employés, pour soutenir la mise en œuvre du plan de relève, pour attirer et maintenir en poste une main-d'œuvre diversifiée, et pour perfectionner davantage les employés;
- analyser les résultats du sondage de 2008 auprès des fonctionnaires fédéraux pour trouver et recommander des mesures visant à attirer et à maintenir en poste un effectif diversifié, et favoriser un milieu de travail dynamique et créatif;
- simplifier et améliorer les processus opérationnels des ressources humaines, particulièrement au niveau de la dotation, en vue d'appuyer la mise en œuvre des plans de ressources humaines et de relève;
- examiner et améliorer la capacité de l'Office d'extraire et d'analyser les données démographiques des systèmes d'information des ressources humaines pour voir à ce que les plans de ressources humaines et de relève soient aussi exacts que possible.

Pour renforcer la capacité de l'Office de fournir des niveaux de services efficaces, efficients et équitables aux autres secteurs de l'Office, la Direction de la technologie et de la gestion de l'information mènera les activités suivantes :

- continuer d'améliorer le système d'information sur les demandes en ajoutant des fonctions nouvelles et révisées nécessaires pour répondre aux besoins des clients et des organismes centraux;
- réduire le nombre de logiciels de la technologie de l'information et adopter un ensemble d'outils normalisés et intégrés pour fournir les services de l'Office afin de simplifier la formation et l'appui demandés par les utilisateurs;
- instaurer de nouvelles pratiques opérationnelles uniformisées pour assurer clarté et constance dans la prestation de services aux divers secteurs du programme;
- entretenir l'infrastructure informatique pour obéir aux politiques « vertes » qui encouragent l'utilisation efficace et la gestion du cycle de vie de la TI, tout en réduisant les éventuelles incidences négatives de l'utilisation du matériel informatique sur l'environnement;
- continuer d'adopter et d'utiliser des applications et des services partagés pour fournir des services communs efficaces, efficients et économiques aux ministères et organismes et entre eux.

SECTION III — RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Liste des tableaux sur les renseignements supplémentaires

Les tableaux ci-après se trouvent sur le site du Conseil du Trésor à l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/estsd-bddc/index-fra.asp

Sources de revenus disponibles et non disponibles
Vérification interne

3.2 Autres sujets d'intérêts

3.2.1 Rapports annuels

Les rapports annuels de 1997 à 2006 (par année civile) et celui de 2007–2008 (pour lequel une transition a été effectuée en fonction de l'exercice financier) sont publiés sur le site Internet de l'Office à l'adresse http://www.otc-cta.gc.ca.

3.2.2 Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

L'administration centrale de l'Office est située dans la région de la capitale nationale. Le personnel qui travaille dans les bureaux de l'Office répartis dans six villes du Canada s'occupe des activités d'application de la loi en matière de transport aérien et de transports accessibles. Plus de renseignements sur le rôle et la structure de l'Office se trouvent sur son site Internet à l'adresse http://www.cta.gc.ca/about-nous/index_f.html.

Adresse postale : Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario), Canada K1A 0N9

Site Internet :
http://www.otc.gc.ca

Secteur	Nom de la personne-ressource	Titre	Numéro de téléphone et adresse courriel
Services juridiques	Claude Jacques	Avocat général	819 997-9323 claude.jacques@otc-cta.gc.ca
Règlement des différends	Joan MacDonald	Directrice générale	819 953-5074 joan.macdonald@otc-cta.gc.ca
Réglementation et déterminations de l'industrie	Ghislain Blanchard	Directeur général	819 997-8761 carole.girard@otc-cta.gc.ca
Gestion centrale	Arun Thangaraj	Directeur général	819 997-6764 arun.thangaraj@otc-cta.gc.ca
Finances, administration et planification	Michel LeBlanc	Directeur	819 953-2829 michel.leblanc@otc-cta.gc.ca
Communications	Jacqueline Bannister	Directrice	819 953-7666 jacqueline.bannister@otc-cta.gc.ca
Secrétariat	Cathy Murphy	Secrétaire	819 997-0099 cathy.murphy@otc-cta.gc.ca

3.2.3 Lois et règlements appliqués

L'Office a la responsabilité au chapitre de l'application de la loi suivante :

Loi sur les transports au Canada	*L. C. (1996), ch. 10, modifiée*

L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des lois suivantes :

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale	*L. C. (1992), ch. 37*
Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie	*L.R.C. (1985), ch. E-9*
Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes	*L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.)*
Loi maritime du Canada	*L.R.C. (1998), ch. 10*
Loi sur l'accès à l'information	*L.R.C. (1985), ch. A-1*
Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile	*L. C. (1996), ch. 20*
Loi sur la gestion des finances publiques	*L.R.C. (1985), ch. F-11*
Loi sur la modernisation de la fonction publique	*L. C. (2003), ch. 22*
Loi sur la protection des renseignements personnels	*L.R.C. (1985), ch. P-21*
Loi sur la sécurité ferroviaire	*L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)*
Loi sur le cabotage	*L. C. (1992), ch. 31*
Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer	*L.R.C. (1985), ch. R-4*
Loi sur le pilotage	*L.R.C. (1985), ch. P-14*
Loi sur les langues officielles	*L. C. (1985), ch. 31 (4e suppl.)*

L'Office assume l'entière responsabilité des règlements et instruments suivants :

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes

Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer

Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire

Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience

Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises

Règlement sur le calcul des frais ferroviaires

Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers

Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)

Règlement sur les transports aériens

Règles générales de l'Office des transports du Canada

L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :

Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée.

Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain

Règlement sur Les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain

Ces lois et règlements se trouvent à la section « Législation » du site Internet de l'Office à l'adresse http://www.otc.gc.ca/legislation/index_f.html.